

## V. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Suci Catering, dapat disimpulkan bahwa :

1. Meningkatnya variabel *act* yang diukur dengan jaminan atau garansi yang diberikan dan perasaan aman mengkonsumsi makanan yang ditawarkan akan meningkatkan kepuasan konsumen, sehingga konsumen puas dengan pelayanan, hidangan dan menu yang disajikan.
2. Variabel *sense*, *feel*, *think* dan *relate* tidak mempengaruhi kepuasan konsumen Suci Catering.
3. Meningkatnya kepuasan konsumen akan mengakibatkan konsumen kembali ke Suci Catering untuk melakukan pembelian ulang, memberikan rekomendasi kepada orang lain dan tidak akan berpindah ke catering lain.

### 5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan terkait dengan hasil penelitian ini adalah :

1. Suci Catering masih perlu memperbaiki cara menyajikan hidangan, lebih menjelaskan menu yang ditawarkan dan mengontrol kembali hidangan sebelum disajikan.
2. Penelitian ini dapat dilanjutkan dengan menggunakan *experiential providers* yang mencakup *communications*, *visual identity*, *product presence*, *co-branding*, *spatial environment*, *website* dan *people*.